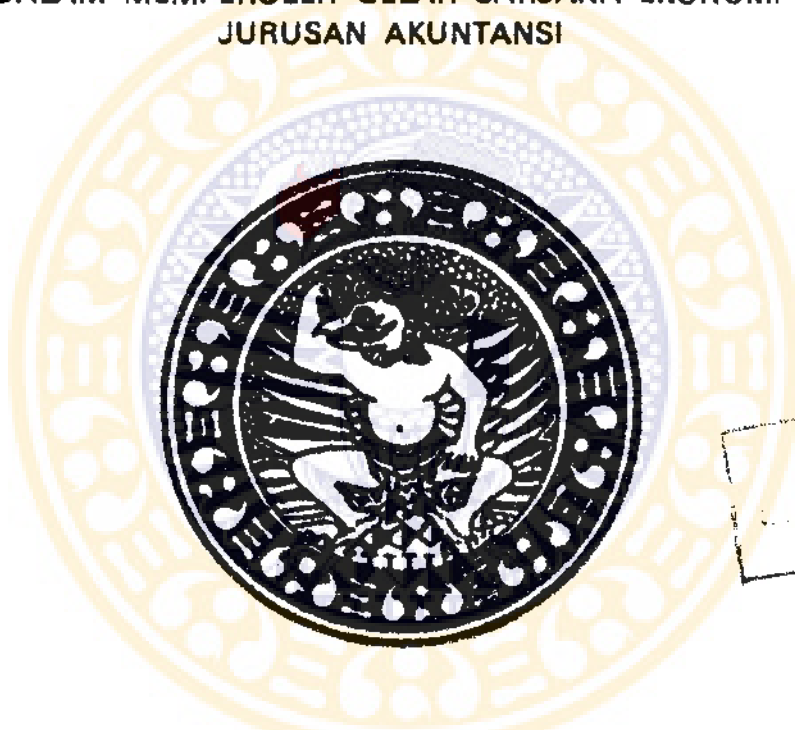


PENGUNAAN UKURAN KINERJA NON KEUANGAN UNTUK  
MENGEVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM RANGKA  
MEMENUHI KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus pada PT. "X" di Surabaya)

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI



DIAJUKAN OLEH

**LAILY YUNIARNI**

No. Pokok : 049615437

KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2001

**SKRIPSI**

**PENGUNAAN UKURAN KINERJA NON KEUANGAN UNTUK  
MENGEVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM RANGKA  
MEMENUHI KEPUASAN KONSUMEN  
( Studi Kasus pada PT. "X" di Surabaya )**

**DIAJUKAN OLEH :**

**LAILY YUNIARNI**

**No. Pokok : 049615437**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

**Dra. YUSTRIDA BERNAWATI, MSi., Ak.**

**TANGGAL 07-11-2007**

**KETUA PROGRAM STUDI,**

**Dr. H. MUSLICH ANSORI, MSc., SE., Ak.**

**TANGGAL 19-11-2007**

## ABSTRAK

Evaluasi kualitas pelayanan bagi perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting sebagai salah satu cara untuk mengetahui apakah perusahaan telah memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen. Dalam hal ini, ukuran kinerja non keuangan memberikan banyak informasi yang dapat digunakan oleh manajemen perusahaan. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian kali ini adalah memperoleh pemahaman atas penggunaan ukuran kinerja non keuangan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perusahaan dan mengetahui manfaat atas penggunaan ukuran kinerja non keuangan dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan studi kasus. Ruang lingkup penelitiannya mencakup pengukuran atas kinerja non keuangan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif, sedangkan sumber datanya berasal dari data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan datanya terdiri dari survey pendahuluan, studi pustaka, dan survey lapangan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa ukuran kinerja non keuangan dapat dilaporkan dalam bentuk tabel dan grafik trend. Berdasarkan tabel dan grafik trend itu akan digunakan untuk mengevaluasi peningkatan dan penurunan atas kualitas pelayanan sehingga perusahaan juga akan memperoleh informasi untuk memenuhi kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikannya.